



DEL ESTRÉS Y MOBBING LABORAL AL SÍNDROME DEL TRABAJADOR QUEMADO

1.- CÓMO EVITAR EL SÍNDROME DEL EMPLEADO QUEMADO

Vivimos en una sociedad complicada y agravado por la crisis global es cada día más habitual que nos encontremos con las situaciones de estrés; mobbing laboral y en algunos casos con un colectivo importante de trabajadores que adquieren el verdadero síntoma del “Síndrome del trabajador quemado”.

Las relaciones de trabajo y la forma de prestar servicio ha cambiado en los últimos años pero, la situación de hostigamiento y enfrentarse cada día a un jefe que no escucha; su incapacidad para aportar valor a la empresa y a su equipo; el mal reparto de los incentivos económicos y el hostigamiento constante por la cúpula empresarial o incluso compañeros de trabajo, se hace cada días más habitual.

Es indudable que esta situación de incomodidad que produce un desgaste y apatía insufrible, nos puede desembocar en la situación de trabajador quemado como consecuencia de soportar un trabajo con demasiada presión y para colmo, las técnicas en Prevención de Riesgos Laborales llegan a los riesgos físicos pero, un gran retraso en la Prevención de Riesgos psicosociales y máxime teniendo en cuenta que la actual Ley de Prevención de Riesgos Laborales se dictó hace 23 años y no contempla estas situaciones dramáticas que puede desembocar en una Incapacidad Permanente Absoluta, contemplada como un accidente de trabajo impropio pero nunca reconocida como enfermedad profesional que es un contra sentido porque estamos ante un cuadro residual que tiene una relación directa con la relación laboral del trabajo diario.

Estar quemado no es algo nuevo para centenares de trabajadores pero, es claro que existe un porcentaje muy alto en tal situación y por ello, recientemente la Organización Mundial de la Salud ha admitido que “el síndrome del trabajador quemado entra por derecho propio en la clasificación internacional de enfermedades profesionales” y ello supone un cambio cualitativo y un paso importante para que sea reconocido bajo la contingencia de enfermedad profesional y no como hasta ahora de accidente de trabajo impropio.

Ante tal situación las empresas de forma inmediata tienen que trabajar en implantar “planes de prevención y protocolos” para atacar ese mal endémico de



nuestra actual sociedad laboral porque no olvidemos que esa decisión de la OMS comenzará a tener efectos y eficacia a partir del 1 de enero de 2022.

La OMS ha venido a poner orden en una frontera antes difícil de delimitar y de forma tajante ha llegado a afirmar que “el burnout está relacionado con el área de trabajo y no con la vida cotidiana” y ello quiere decir que nada tiene que ver con otros problemas que pueda tener una persona ante un proceso lamentable de divorcio, enfermedad de un hijo o problemas económicos sino que tiene que ver dicho síndrome con la actividad laboral.

Esta situación no solo se da en el sector privado sino público y afecta a profesiones tales como médicos, empleados bancarios, fuerzas armadas... todos sometidos a una gran presión y de forma constante que termina ante un trabajador quemado.

Esta situación se ha incrementado con la revolución tecnológica; el teletrabajo y otros sistemas de organización pudiendo afirmar según determinadas estadísticas publicadas por la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS) que el 60,03% de los trabajadores se sienten estresados por la carga de trabajo; el 27,2% por la relación con sus jefes o compañeros y el 25,01% ante el miedo a no estar a altura de las expectativas de su puesto de trabajo.

Las últimas encuestas de la OCU y entre trabajadores asalariados entre 25 a 64 años, ha concluido que el 27% de ellos corría el riesgo de padecer “burnout” y el 46% de la población trabajadora acuden a la atención primaria de los servicios sanitarios públicos aquejados con problemas de estrés laboral y burnout, cifras escalofriantes y por ello, muy acertado la indicación última de la OMS.

Los síntomas más habituales que pueden estar detrás de estas patologías más graves pueden ser el infarto de miocardio y como dolencias más leves, jaquecas diarias, dolor de estómago y un malestar generalizado que invade la esfera personal y familiar de un trabajador y provocado por estas situaciones indeseables e insostenibles en la población trabajadora.

Estas son algunas de las consecuencias más habituales en este cuadro residual y como ya apuntó algún catedrático de psicología de la Universidad Complutense de Madrid “a veces, las heridas arañan las emociones y el alma los males más incisivos”; son situaciones de falta de entusiasmo o de sumergirse en la tristeza más absoluta o en la indiferencia hacia los demás; se llega a destruir la verdadera personalidad de uno mismo o estar insatisfecho continuamente ante el cúmulo de pensamientos negativos y son emociones que pueden arruinar la vida de cualquier trabajador y ante tales situaciones el legislador debe reaccionar creando un nuevo panorama legal que evite estas situaciones y hay que prevenir bajo todos los conceptos y contemplar no solo los riesgos físicos sino también prevenir los riesgos psicosociales.



En esta materia las empresas no han reaccionado y se puede afirmar que solo el 7% han contemplado estos riesgos y ante tal situación la Inspección de Trabajo debe actuar y prevenir que esas situaciones se contemplen en los planes de prevención diseñados en cada empresa.

En las últimas estadísticas llevadas a cabo por la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo se expone que el 30% de los trabajadores sufre estrés en el trabajo “siempre o casi siempre” y por lo tanto, estamos ante un problema cada día mayor y ello viene motivado por la utilización de las nuevas tecnologías en el trabajo ya que, el uso de las TIC provoca más estrés ya que, el trabajador sigue trabajando incluso fuera de la jornada de trabajo contestando llamadas telefónicas del jefe o cliente; contestación del Whatsapp y correo electrónico a través del móvil y en definitiva no llega a desconectar ni las 24 horas del día e incluso en fines de semana y esta nueva fórmula de trabajar provoca situaciones de estrés que si es persistente termina en una situación de STQ.

Cuando el estrés es continuo y lleva mucho tiempo, el estrés crónico se convierte en patología y aparece el síndrome del desgaste profesional (burnout) y desde luego, el antídoto que hay que llevar a cabo en las empresas es atajarlo con la prevención y formación como las mejores aliadas.

Esta patología que debe ser considerada contingencia de enfermedad profesional y no accidente de trabajo impropio, tiene unos signos característicos, tales como sentimiento constante de tristeza; acudir al trabajo sin ilusión; levantarse cansado después de dormir; tener sentimientos negativos hacia compañeros, clientes, y al final toda esta situación se traduce en un bajo rendimiento y que al no conseguir una concentración es claro que no se consiguen los objetivos empresariales.

Por ello, los estudiosos en la materia consideran que hay que fomentar la formación a los trabajadores, a los jefes para que trabajen en equipo, eliminar jornadas maratonianas, y desde luego, en pleno siglo XXI las empresas tienen que cuidar por sus empleados y vía negociación colectiva con la intervención de los sindicatos y patronales, intentar establecer horarios y jornadas que concilien la vida laboral y familiar. Tan importante es el cumplimiento de los intereses empresariales como también el interés de los trabajadores que además tienen otras responsabilidades familiares y en esa frontera hay que buscar un equilibrio para evitar que aparezca el síndrome del trabajador quemado.

Este síndrome aparece entre los mandos intermedios, especialmente en los sectores financieros, sanitarios, redes comerciales, atención al público, docentes...

Otra alternativa o solución posible para combatir esta patología pasa porque las compañías mercantiles elijan bien a los directivos y así evitar jefes arbitrarios, desfasados y siempre potenciando que los objetivos estén claros y se trabaje en equipo.



Hay que saber aprender a priorizar; comunicar al jefe cuáles son sus gustos en el día a día del trabajo sin olvidarnos de tener una vida personal equilibrada y pese a esos esfuerzos si el síntoma aparece, hay que saber “reconocer el problema” y buscar soluciones en el día a día, tales como buscar técnicas de relajación, saber respirar, meditar y por supuesto, hacer ejercicio diario que ayuda a esos bloqueos emocionales.

Desde los sindicatos se repite hasta la saciedad que para evitar esta situación endémica que alcanza a una importante población de trabajadores hay que prevenir los riesgos psicosociales; procurar una comunicación fluida en la empresa; dar formación tecnológica y herramientas para cumplir objetivos razonables y no resultados inalcanzables que provocan abatimiento en la persona del trabajador por ser inalcanzable.

A veces, se exige unas facturaciones en situación de crisis que es imposible de conseguir y otras, no se marcan correctamente los objetivos de forma razonable.

Ante tal situación es habitual que se amenace al trabajador con el despido y pérdida de su empleo, situación que provoca insomnio y prácticamente no poder conciliar el sueño ante tales veladas amenazas.

2.- ¿CÓMO SE REGULA EL BURNOUT EN EL SISTEMA DE LA SEGURIDAD SOCIAL?: EL PULSO JURISPRUDENCIAL Y LEGAL

Lo primero que tenemos que afirmar es que en el Real Decreto 1299/2006, se regula el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y que se va actualizando cada cierto tiempo.

De momento, podemos afirmar que el “burnout” no está excluido en esa lista de enfermedades profesionales y por lo tanto, no tiene protección. Esta patología se reconoce bajo la figura de accidente de trabajo impropio, prevista en el actual artículo 156.2 e).- de la LGSS.

En la Ley de Prevención de Riesgos Laborales publicada en 1995, reconoce la organización y ordenación del trabajo como condiciones de trabajo susceptibles de producir riesgos laborales y por ello, exige la necesidad de diagnosticar y prevenir los riesgos psicosociales con el objetivo de ofrecer entornos más saludables.

Aunque la regulación es desordenada y farragosa, conforme a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y entre los riesgos, se recoge el carácter psicosocial, el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo como una



de las principales consecuencias de unas condiciones de trabajo nocivas, fuente así mismo de accidentalidad y absentismo laboral.

Hasta la fecha, el “burnout” se reconoce bajo la figura de accidente de trabajo impropio, es toda aquella enfermedad derivada en el desempeño del trabajo pero, no está incluida en el Real Decreto sobre cuadro de enfermedades profesionales.

Encontramos algunos pronunciamientos jurisprudenciales desde el año 2000 y entre ellos la sentencia del Tribunal Supremo de 26/10/2000 ratificando otra sentencia de 2/11/99 dictada por la Sala de lo Social del País Vasco, respaldando legalmente como accidente de trabajo la patología del síndrome de quemarse por el trabajo, siendo habitual que los Centros de Salud Pública recojan en sus informes el “síndrome de desgaste personal o burnout” que describe como un trastorno adaptativo, crónico, con ansiedad con resultado de la interacción del trabajo o situación laboral en sus características personales.

A partir de esa doctrina que empieza a formarse a partir del año 1999 encontramos otros Tribunales de distintas comunidades autónomas y Tribunal Supremo, (entre ellas TSJ Sala de lo Social con sede en Sevilla de 28/05/14, Sentencia nº 1453/14, Recurso nº 215/13 –IN) que vienen manteniendo que cuando se acredita relación causa efecto entre el citado síndrome y su relación con el trabajo, estamos ante el llamado accidente de trabajo impropio que viene como consecuencia o trae su origen en el trabajo y que vienen encuadrándose dentro del Art. 156.2 e).- de la actual Ley General de Seguridad Social.

También encontramos otros pronunciamientos que han reconocido a los trabajadores de centros de atención con personas con discapacidad a cobrar un plus de peligrosidad por estar expuestos a condiciones de trabajo susceptibles de originar el SQT y por mencionar algunas, la Sentencia nº 5302/2001 de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Galicia.

También hay que mencionar que la OIT desde el año 2001 viene reconociendo que el estrés y agotamiento son problemas de salud mental en el medio ambiente de trabajo y que el SQT es un efecto crónico del estrés laboral sobre la salud de dimensiones similares a otros trastornos mentales.

Desde hace dos décadas los expertos en la materia vienen manteniendo que la SQT hay que considerarla como una enfermedad profesional resultante del estrés laboral y por ello, hoy la OMS se ha pronunciado al respecto y ha reconocido hace unos días que estamos ante una dolencia que ha de ser considerada enfermedad profesional y que entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2022.

Estas situaciones y relación causa efecto, hay que acreditarla ante el Juzgado de lo Social y me refiero a la relación directa entre esa dolencia y el trabajo y por ello, el trabajador tiene que hacer acopio de pruebas que acrediten



tal situación, tales como: grabar conversaciones con sus superiores, guardar correos electrónicos que contengan presión empresarial, videos del entorno laboral, grabaciones de audios de conversaciones que tenga con el acosador, copia de conversaciones de Whatsapp que demuestren el acoso, declaraciones de testigos que hayan asistido a la situación de acoso, informes psicológicos que asocien síntomas psicológicos a la situación de acoso en el trabajo, Acta de la Inspección de Trabajo...

Así, si un Juez reconoce el "burnout" como contingencia profesional, tiene sus consecuencias económicas: el trabajador podrá recibir una mayor cuantía por la prestación de incapacidad ya que, la base reguladora resulta del mes anterior al hecho causante o percibir un seguro o indemnización regulado en el Convenio Colectivo para aquellos supuestos de invalidez permanente bajo la contingencia de enfermedad profesional y por supuesto, poder reclamar una indemnización por los daños y perjuicios causados ex vía Art. 1902 y 1903 del C.C. a tramitar ante la jurisdicción social por mandato expreso del Art. 2 b).- de la actual Ley Procesal Laboral.

Por otro lado, y si el "burnout" se considera una contingencia común, en cualquier proceso de incapacidad permanente, la base reguladora de incapacidad permanente derivada de contingencia común y como establece el Art. 197 de la LGSS, resulta de dividir por 112 las bases de cotización del interesado durante los 96 meses anteriores al mes previo del hecho causante y con las actualizaciones que indica el citado precepto.

Es claro que, no es lo mismo calcular una pensión de incapacidad permanente tomando como base el salario del mes del hecho causante que hacer los cálculos sobre las bases de cotización de los últimos ocho años y por ello, encuadrar este síndrome como enfermedad profesional y así acreditarlo ante la jurisdicción social tiene mucha incidencia en la pensión que se le reconozca a dicho trabajador por la entidad gestora.

Y si a ello unimos que al ser ocasionado o tener su origen en el trabajo, también tiene la acción contractual y/o extra contractual reclamando una indemnización de daños y perjuicios causados ex vía Art. 1902 y 1903 del C.C. y por supuesto, y ante tal situación de presión e incomodo empresarial, poder ejercitar la resolución causal de su contrato y en tal caso, reclamando la máxima indemnización legal por la extinción de su contrato e incluso poderla acumular en una misma acción reclamando dicha indemnización de daños y perjuicios y por autorización del Art. 26.3 de la Ley 36/2011, del 10 de octubre reguladora de la jurisdicción social y por estrictas razones de economía procesal.

3.- ESTRESADO O QUEMADO, ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA?



Hay muchos trabajadores que identifican estar quemados con estar a disgusto, estar harto, sentirse agobiado, tener un mal día en el trabajo... pero, en esas situaciones no se observa la verdadera sintomatología del síndrome, su cronicidad en la fase más avanzada. Hay que significar que se trata de un proceso insidioso que habitualmente deriva en consecuencias severas para la persona.

Por lo tanto, no es lo mismo la fase inicial del estrés con la persistencia que conlleva el cuadro del trabajador quemado. Y tampoco debemos confundir con el acoso laboral o mobbing. Así, el acoso laboral se produce ante cualquier conducta empresarial que persiste en el tiempo y que se ejerce sobre un empleado por parte de un superior o un compañero o grupo de compañeros, tendente a causar miedo, angustia y desmotivación.

También se entiende como una forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o grupo de empleados.

En definitiva, para que admitamos una situación de estrés, debe darse una situación que persista en el tiempo; debe ser frecuente, es decir, producirse con cierta asiduidad durante la semana; se debe diferenciar de una situación de estrés o conflicto laboral normal y por último, el comportamiento del acosador debe atentar contra la dignidad de la persona acosada y realizarse con la intención de causar un daño.

Así, no hay que confundir el estrés laboral propiamente dicho con el "burnout" que es una de las posibles respuestas al impacto acumulativo del estrés laboral crónico.

Así, estamos ante una situación de estrés laboral cuando aparece la hiperactividad emocional, el agotamiento o falta de energía física, la depresión, mientras que el "burnout" es algo más crónico apareciendo la ansiedad, irritación, tristeza, impotencia, fatiga, inquietud, dificultad de concentración, frustración, depresión, disminución de interés por el trabajo, sentimiento de inutilidad, negatividad y en estos casos, se necesita una atención médica personalizada porque estamos ante un cuadro residual que necesita un tratamiento y seguimiento médico.

Así, y para que nos encontremos ante el citado síndrome, el trabajador experimenta una primera fase de falta de entusiasmo; fase de estancamiento; de frustración, apatía y llegando a la última fase del trabajador quemado que equivale a un colapso emocional y cognitivo con importantes consecuencias para la salud y puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de insatisfacción y frustración.



Bidón Abogados

D. José Ignacio Bidón y Vigil de Quiñones

Esta descripción de la evolución del SQT tiene carácter cíclico, así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral y según los casos.

Desde esta tribuna hay que concienciar a los poderes públicos, empresas y asociaciones patronales, para que hagan un esfuerzo en prevenir este riesgo psicosocial muy frecuente en la clase trabajadora y así evitar situaciones invalidantes e incluso arruinar la integridad física o psíquica de un trabajador.

F.D.O.

José Ignacio Bidón y Vigil de Quiñones